

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.Б.24 «УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цели и задачи дисциплины:

Деятельность любой организации требует управления, без которого невозможно не только ее эффективное функционирование и развитие, но и само существование.

Целью изучения учебной дисциплины «Управление сервисной деятельностью» является приобретение знаний, умений и навыков в области организации и управления подразделениями и службами сервиса, всестороннего анализа и оценки производственных процессов обслуживания технических средств воздействия на организацию и управление производством.

Задачи дисциплины:

- эффективно использовать закономерности управленческой науки в организационной деятельности на предприятии;
- владеть основными методами принятия управленческих решений;
- осуществлять поиск оптимальных управленческих решений;
- применять на практике отечественный и зарубежный опыт научного менеджмента;
- воздействовать на социально-психологический климат в коллективе, находить различные способы и методы воздействия на персонал.

Изучение и практическое освоение науки и искусства управления сервисной деятельностью позволит будущим специалистам использовать современные технологии для достижения конкретных запланированных целей - эффективного функционирования предприятий сервиса.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Управление сервисной деятельностью» включена в базовую часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Базовыми дисциплинами для изучения курса являются: «Экономика»; «Основы предпринимательской деятельности»; «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»; «Сервисная деятельность»; «Оценка деятельности предприятий сферы сервиса».

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

(ОК-2);

– способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

– способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

– готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

– готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

– готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

– готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

– готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

– готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

– готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- цели и основные методы управления организацией;
- тенденции систем и методов управления;
- основные способы и методы принятия управленческих решений;
- общие принципы и методы управления на уровне предприятия.

Уметь:

- определять основные составляющие элементы систем управления организацией;
- применять методы и способы руководства и координирования в различных ситуациях жизнедеятельности организации, коллективов и отдельных лиц;
- разрабатывать варианты стратегий и тактику управления организацией и применять их на практике.

Владеть:

- современными экономическими, организационными, административными и социально-психологическими методами и способами воздействия на персонал;

- технологиями и механизмами управления предприятием в условиях рыночной экономики.

4.Общий объём дисциплины: 5 з.е. (180 час.)

5.Дополнительная информация:

- выполнение контрольной работы;
- в самостоятельной и аудиторной работе студентами активно используется единая информационная базы (новая литература, периодика, электронные образовательные ресурсы, электронные учебники, справочники, цифровые образовательные ресурсы и др.).

6.Виды и формы промежуточной аттестации

Экзамен, контрольная (7 семестр)